



# LUOTTAMUSMIES

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan

palveluala

Eriikka Puronen

Opinnäytetyö  
Lokakuu 2015  
Hotelli- ja ravintola-ala  
Restonomi

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Restonomi

ERIIKKA PURONEN:

Luottamusmies  
Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluala

Opinnäytetyö 38 sivua, joista liitteitä 4 sivua  
Lokakuu 2015

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Tampereen alueen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiesten työskentelyä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää saavatko luottamusmiehet helposti heidän tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvia asioita, missä työsuhteen ehdoissa on eniten ongelmia ja kuinka helppoa on omaksua oman alan työehtosopimus. Tavoitteena on myös selvittää, onko työsopimusten tarkastaminen sujunut ongelmitta sekä millaista tukea tai apua luottamusmiehet tarvitsevat Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:ltä ja kuinka luottamusmieskoulutukseen pääsy on järjestetty. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella menetelmällä haastattelemalla alueen luottamusmiehiä.

Tutkimuksessa saatiin selville, että Tampereen alueen matkailu-, ravintola- ja palvelualan luottamusmiehillä on hyvin aikaa tehdä heille osoitetut työt ja taustatuki on ollut lähes erinomaista. Yhteistyö sujuu hyvin liiton, työnantajan, esimiesten ja työntekijöiden kanssa, pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Luottamusmiehet ovat saaneet tarvittavat tiedot ajallaan ja heille on mahdollistettu luottamusmieskoulutuksiin pääsy. Tutkimuksessa selvisi, että eniten ongelmia työsuhteen ehdoissa esiintyy lisätyön tarjoamisessa sekä työtuntien kanssa. Muuten isompia ongelmia ei esiintynyt.

Tulosten perusteella luottamusmiehet ovat tyytyväisiä toimenkuvaansa. He tekevät tärkeää työtä ja ovat pidettyjä. Olisi tärkeää, että mahdollisimman monessa yrityksessä olisi oma luottamusmies, joka valvoisi, että työehtosopimuksia ja työelämän lakeja noudatetaan. Työntekijöiden täytyy itse olla valveutuneita ja tietää, mitä heille kuuluu. Heidän on tultava rohkeasti luottamusmiehen puheille, jos jonkin asian kanssa on ongelmia tai ei ole varma jostain. Näin saataisiin työehtosopimusrikkkeitä vähennettyä ja työntekijöiden oikeudet täyttyisivät.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree programme in Hotel and Restaurant Management

**PURONEN ERIIKKA:**

Shop steward  
Hotel, Restaurant and Leisure Industry

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 4 pages  
October 2015

---

The goal of this thesis was to study how shop stewards in hotel, restaurant and leisure industry work in Tampere area. The most important questions were “Do shop stewards easily get all information what they should have?”, “Where are the biggest problems related to the conditions of employment?” and “How easily do shop stewards understand the collective agreement of their own business?” The goal of the study was also to sort out whether shop stewards can check the contract of employment without problems, whether they need support or help from Service Union United PAM and how the access to shop steward training is arranged. The study was made by using qualitative method and by interviewing shop stewards of the area.

The results suggest that shop stewards in hotel, restaurant and leisure industry in Tampere area have enough time to do their work and they have excellent support from the trade union and employers. Cooperation is working with managers and workers. Shop stewards get all important information on time and they can all be educated. The biggest problem in the conditions of employment was that extra hours were not offered correctly and also with working hours.

The results indicate that shop stewards are pleased with their job descriptions. They are doing important work and they are liked. It would be important that every company have their own shop steward, who controls that the employer complies with the law and collective agreement. Employees have to know what belongs to them. They have to feel free to come to talk with the shop steward, if problems exist. In this way there might be less offense of collective agreement and the rights of employees would be fulfilled.

---

Key words: shop steward, hotel, restaurant and leisure industry, interview research

## SISÄLLYS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | JOHDANTO.....   | 6  |
| 2   | AMMATILLINEN JÄRJESTÄYTYMINEN .....                                   | 7  |
| 2.1 | Ammatillinen järjestäytyminen Suomessa.....                           | 7  |
| 2.2 | Ammattiliitto ja työttömyyskassa .....                                | 8  |
| 2.3 | Työntekijä- ja työnantajajärjestöt .....                              | 10 |
| 2.4 | Palvelualojen ammattiliitto PAM Ry.....                               | 11 |
| 2.5 | Ammattiosasto .....   | 12 |
| 2.6 | Matkailu ja Ravintolapalvelut MaRa ry.....                            | 13 |
| 3   | LUOTTAMUSMIES .....   | 15 |
| 3.1 | Luottamusmies matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiloilla..... | 15 |
| 3.2 | Luottamusmiehen asema ja rooli .....                                  | 16 |
| 3.3 | Luottamusmiehen tehtäväkenttä .....                                   | 20 |
| 4   | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....                                       | 24 |
| 5   | TUTKIMUSTULOKSET.....   | 26 |
| 6   | JOHTOPÄÄTÖKSET .....  | 30 |
|     | LÄHTEET.....  | 33 |
|     | LIITTEET .....  | 35 |
|     | Liite 1. Saatekirje .....   | 35 |
|     | Liite 2. Teemahaastattelun rakenne.....                               | 36 |
|     | Liite 3. Haastattelun kysymykset .....                                | 37 |
|     | Liite 4. Esimerkki analysoinnin etenemisestä .....                    | 38 |

**ERITYISSANASTO**

|            |   |
|------------|---|
| PAM ry     | Palvelualojen ammattiliitto PAM ry                |
| MaRa ry    | Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry            |
| MaRaVa ala | Majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajan palveluala   |
| SAK        | Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö            |
| STTK       | Toimihenkilökeskusjärjestö                        |
| AKAVA      | Korkeasti koulutettujen työmarkkinakeskusjärjestö |
| EK         | Elinkeinoelämän keskusliitto                      |
| KT         | Kunnallinen työmarkkinalaitos                     |
| VTML       | Valtion työmarkkinalaitos                         |
| TES        | Työehtosopimus                                    |

## 1 JOHDANTO

Luottamus on sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä asia. Ihmisten on luotettava toisiinsa yhä enemmän verkostoituvassa työelämässä. Luottamus rakentuu työpaikoilla, kun jokaista kohdellaan oikeudenmukaisesti ja jokainen yrittää parhaansa. Toimivassa työyhteisössä kaikki ovat yksilöinä tasa-arvoisia. Kun luottamus työpaikoilla toimii, se näkyy vastuullisuutena ja jokainen kantaa vastuunsa. Luottamus ja oikein rakentunut vastuullisuus toimivat kulmakivenä työpaikan viihtyvyyteen ja tuottavuuteen. Esimiehen ja työntekijän välinen luottamussuhde on todella tärkeä työn sujumisen ja viihtyvyyden kannalta. Epäluottamus tuhoaa työmotivaatiota, aiheuttaa turhaa kontrollointia ja voi ajaa työpaikan vaihtamiseen.

Työpaikoilla jäseniä varten toimii luottamushenkilö, jota kutsutaan usein luottamusmieheksi. Luottamusmies on lähin henkilö, jolta voi luottamuksellisesti kysyä apua tai neuvoa työsuhteeseen tai työpaikkaan liittyvissä asioissa. Jos luottamusmiehen ja esimiehen suhde on oikeanlainen, voi luottamusmiestä kutsua esimiehen parhaaksi ystäväksi työpaikalla. Luottamusmiehet ovat ammattiliiton ammattiosaston ja siihen kuuluvien työntekijöiden edustajia työpaikoilla. Luottamusmiehet valvovat työehtosopimusten, työlainsäädännön ja muiden työsuhteen ehtojen noudattamista sekä edustavat ammattiosastoa työntekijän ja työnantajan välisissä asioissa.

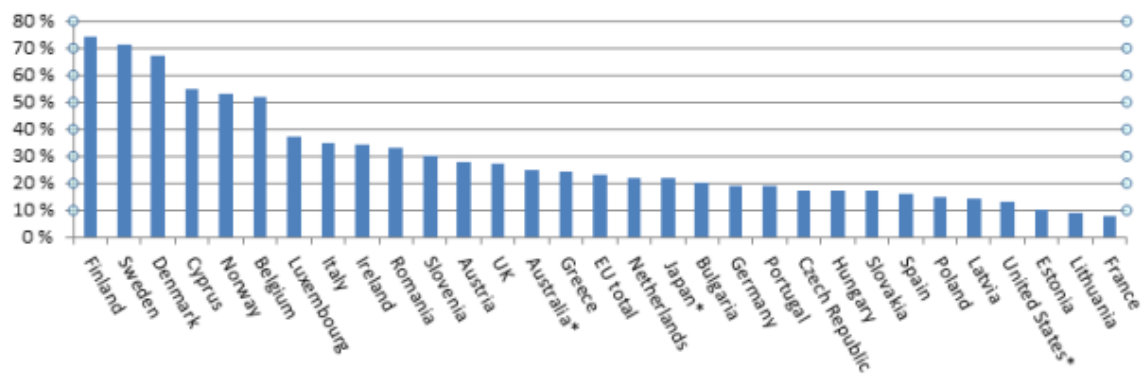
Opinnäytetyössä selvitetään kuinka Tampereen alueen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiehet työskentelevät. Tavoitteena on selvittää saavatko luottamusmiehet helposti heidän tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvia asioita, missä työsuhteen ehdoissa on eniten ongelmia ja kuinka helppoa on omaksua oman alan työehtosopimus. Tavoitteena on myös selvittää, onko työsuhtesopimusten tarkastaminen sujunut ongelmitta sekä millaista tukea tai apua luottamusmiehet tarvitsevat. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:ltä ja kuinka luottamusmieskoulutukseen pääsy on järjestetty.

Teoriaosuudessa käsitellään ammatillista järjestäytymistä, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:tä ja sen ammattiosastoa PAM 705:tä sekä luottamusmiesjärjestelmää, luottamusmiehen valintaa, hänen työnkuvaansa sekä oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää teemahaastatteluiden avulla Tampereen alueen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiesten toimintaa ja työnkuvaa.

## 2 AMMATILLINEN JÄRJESTÄYTYMINEN

### 2.1 Ammatillinen järjestäytyminen Suomessa

Suomalaisista palkansaajista suurin osa kuuluu alansa ammattiliittoon ja työttömyyskassaan. Suomi on vuoden 2013 tilaston mukaan maailman ammatillisesti järjestäytynein maa.



KUVIO 1. Työvoiman ammatillinen järjestäytyminen (Worker participation EU 2014)

Suomalaisten järjestäytymisaste on hieman yli 70 % ja kuten kuviossa 1 on havaittavissa, vain Ruotsissa ja Tanskassa on Suomen lisäksi järjestäytyneitä työntekijöitä noin 70 %. Ammattiliittojen neuvottelemien työehtosopimuksien piiriin kuuluu yli 90 % kaikista suomalaisista palkansaajista. Suomalaisten järjestäytymistä on helppo ymmärtää, jos vertaa nykypäivän suomalaista työelämää 1800-lukuun, jolloin palkkatyö yleistyi eikä vielä ollut ammattiyhdistysliikettä. Työntekijöille maksettiin palkkaa usein vain sen verran, että he pysyivät hengissä ja olivat riittävän terveitä tekemään töitä. Työntekijöiden hyvinvointi oli työnantajan hyväntahtoisuuden varassa, eikä kaikkia työnantajia edes kiinnostanut työntekijöiden terveys, varsinkin jos työvoimaa oli paljon. Työntekijöiden oli järjestäydyttävä ja vaadittava kaikkia koskevat vähimmäisehdot, jotta työolot saatiin paremmiksi. Ammattiliittojen neuvottelemat työehtosopimukset turvaavat työntekijöitä Suomen lisäksi myös muissa Pohjoismaissa ja lähes koko läntisessä Euroopassa. (Maailmantalous 2013.)

Suomen työmarkkinajärjestö on saanut alkunsa vuonna 1894, kun Suomen ensimmäinen ammattiliitto, Suomen kirjaltajaliitto, perustettiin. Tämän jälkeen eri alojen liittoja on pe-

rustettu ja työnantajat ovat järjestäytyneet tasaiseen tahtiin. Vuonna 1900 graafisen teollisuuden työnantajat järjestäytyivät ja tekivät ensimmäisen valtakunnallisen työehtosopimuksen. Tammikuun kihlaukseksi kutsutulla yhteisellä julkilausumalla vuonna 1940 Suomen Ammattiyhdistyksen keskusliitto SAK ja Suomen Työnantajain Keskusliitto STK solmivat neuvottelusuhteet ja vuonna 1944 nämä keskusliitot tekivät ensimmäisen yleissopimuksen. Yleissopimus loi puitteet keskusjärjestöjen ja niiden jäsenjärjestöjen neuvotteluille. Valtakunnalliset työehtosopimukset muotoutuivat vakiintuneeksi työehtosopimusjärjestelmäksi vuonna 1947. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2007.) Suomalainen järjestökenttä koki suuria muutoksia vuonna 1992, kun Toimihenkilö- ja Virkamiesjärjestöjen Keskusliitto TVK:n liitot siirtyivät keskusjärjestön konkurssin myötä Toimihenkilökeskusjärjestö STTK:n jäsenliitoiksi. Tämän jälkeen Suomessa on ollut kolme suurta keskusjärjestöä STTK, SAK ja korkeasti koulutettujen keskusjärjestö Akava, joista SAK on suurin. Sittenmin järjestökentän muutokset rajoittuvat lähinnä keskusjärjestöjen sisällä tapahtuneisiin liittojen yhdistymisiin. Suurimpia näistä ovat SAK:n sisällä liikealan ammattiliiton, Hotelli- ravintolahenkilökunnan liiton, kiinteistötyöntekijäin liiton sekä Teknisen ja erikoisammattien liiton yhdistyminen Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:ksi vuonna 2001. Toinen suurimmista muutoksista tapahtui STTK:n sisällä, kun Teknisten liitto, Suomen teollisuustoimihenkilöiden liitto, Rakennusteknisten ammattiliitto ja Svenska tekniska funktionärsförbundet perustivat yhteisen liiton Toimihenkilöunionin myös vuonna 2001. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

## 2.2 Ammattiliitto ja työttömyyskassa

Ammattiliitot ovat työntekijöiden omia järjestöjä jotka huolehtivat ensisijaisesti työpaikkojen luottamusmiehen kautta jäsentensä edunvalvonnasta. Järjestöjen tavoitteena on puolustaa ja parantaa työehtoja ja tärkeimpänä tehtävänä on neuvotella yhdessä työnantajaliittojen kanssa alakohtaiset työ- ja virkaehtosopimukset, joissa sovitaan alan palloista ja muista työehdoista. Ammattiliitot valvovat työehtosopimusten noudattamista ja toimivat jäsentensä apuna ristiriitatilanteissa. Näiden lisäksi ne tarjoavat jäsenilleen oikeusapua, koulutusta, neuvontaa, toimintaa, etuja ja huolehtivat jäsentensä ansiosidonnaisesta työttömyysturvasta työttömyyskassan kautta. (SAK 2012.) Usein ammattiliiton ja työttömyyskassan jäsenyys kulkee yhdessä, mutta on myös mahdollista kuulua vain ammattiliittoon tai työttömyyskassaan. Suomessa on ammattiliittoihin kuuluvia ja sitoutumattomia työttömyyskassoja, jotka toimivat palkkatyöntekijöiden ja yrittäjien turvana



auttaen jäseniään työttömyyden iskiessä. Toimeentuloa turvataan työttömyyden aikana työmarkkinatuella tai työttömyyspäivärahalla, joka voi olla joko peruspäivärahaa tai ansiopäivärahaa. Työttömyyskassan jäsenille työttömyyspäiväraha maksetaan ansiopäivärahana, joka muodostuu peruspäivärahan suuruudesta perusosasta ja ansio-osasta. (Työttömyyskassa 2015.) Useimmilla ammattiliitoilla on myös opiskelijajäsenyys päätoimille opiskelijoille, joka on usein ilmainen siten, että työssäolo ajalta maksetaan jäsenmaksu. Näin ansiosidonnainen päivärahaoikeus työttömyyskassan jäsenenä karttuu. (STTK 2014.) Opiskelijajäsen voi halutessaan osallistua ammattiosaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin sekä hänellä on lähes samat edut kuin normaalijäsenelläkin, pois lukien oikeuden oikeudelliseen tuen, työtaistelukorvauksen, työsuhdeturvan sekä oikeuden äänestää liiton vaaleissa (Palvelualojen ammattiliitto, opiskelijajäsenyys 2015). Opiskelijoiden lisäksi varsinaisen edunvalvonnan, tulosopimusten, ulkopuolelle jääviä jäseniä ovat eläkeläiset, yrittäjät ja vapaajäsenet sekä muut jäsenmaksusta pysyvästi tai tilapäisesti vapautetut ryhmät, jos he eivät käy työssä. Työttömät lasketaan kuitenkin kuuluvaksi varsinaisen edunvalvonnan piiriin. Erityisryhmien, etenkin opiskelijoiden ja eläkeläisten, osuus jäsenistössä on kasvanut melko voimakkaasti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Kansainväliset yleissopimukset ovat suomalaisten järjestelmien taustalla. Ne turvaavat kotimaisen järjestelmämme pysyvyyttä. Kansainvälisen työjärjestön ILO:n yleissopimukset sekä Euroopan neuvoston hyväksymä Euroopan sosiaalinen peruskirja ovat tärkeimpiä turvaajia palkansaajajärjestöjen neuvotteluoikeuksissa ja luottamusmiesten toimintaoikeuksissa. Yhdistymisvapaus, neuvotteluoikeus ja oikeus työehtosopimukseen sekä työtaistelutoimenpiteisiin ryhtyminen tunnustetaan perusoikeuskirjassa. Kansainvälisten ammattiyhdistysoikeuksien keskeisimmät ulottuvuudet sisältävät oikeuden ammattilliseen järjestäytymiseen ja ammattijärjestöjen kollektiivisiin neuvotteluihin. Lisäksi ammattiyhdistysoikeudet sisältävät työntekijöiden edustajien toimintaoikeudet, tehostetun työsuhdeturvan ja lakko-oikeuden. ILO:n yleissopimuksen mukaan työntekijät ja työnantajat saavat perustaa mielensä mukaisia järjestöjä ja liittyä sellaisiin. Järjestöillä on oikeus laatia sääntönsä ja valita edustajansa vapaasti. Yleissopimuksen mukaan järjestöjä ei saa hajottaa tai lakkauttaa hallinnollisin toimenpitein. (Rusanen 2009, 4-6.)

Ammattiliittojen talouden perustana on jäseniltä perityt jäsenmaksut. Jäsenmaksu maksetaan veronalaisesta palkkatulosta, etuuksista, palkkioista ja lomakorvauksista. (Palve-

lualojen ammattiliitto, jäsenmaksun maksaminen 2015.) Näillä tuloilla ammattiliitto rahoittaa toimintaansa ja järjestää luottamusmiestoiminnan. Jäsenmaksuilla katetaan myös jäsenten ja luottamusmiesten koulutukset sekä turvataan kansainvälinen yhteistyö. (Akava 2009.)

### 2.3 Työntekijä- ja työnantajajärjestöt

Työntekijät kuuluvat useimmiten oman alan ammattiliittoon, jotka kuuluvat taas työntekijöiden keskusjärjestöihin. Keskusjärjestöillä ei siis ole henkilöjäseniä, vaan työntekijät kuuluvat keskusjärjestöihin ammattiliittonsa kautta. Suomessa on noin 80 ammattiliittoa, joista suurin osa kuuluu kolmeen suurimpaan työntekijöiden keskusjärjestöön Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK:hon, toimihenkilökeskusjärjestö STTK:hon tai korkeasti koulutettujen työmarkkinakeskusjärjestö AKAVAan. (SAK 2012.) Keskusjärjestöt tekevät sopimuksia palkasta ja sosiaaliturvasta työnantajajärjestöjen kanssa. Vastapuoletena järjestäytyneille palkansaajille toimii siis työnantajajärjestöt. Suurin osa työnantajista kuuluu alansa työnantajaliittoon, joka taas kuuluu työnantajien keskusjärjestöihin. Suurimpia työnantajien keskusjärjestöjä ovat elinkeinoelämän keskusliitto EK, Kunnan työnantajat KT sekä valtion työnantajat VTML. (Työehtosopimus ja työmarkkinajärjestöt 2015.)

Työmarkkinajärjestöt tekevät eri alojen työehtosopimukset ja eri ammattialat tekevät usein yhden ison tulopoliittisen eli Tupo-sopimuksen. Myös maan hallitus osallistuu Tupo-neuvotteluihin ja työasioiden lisäksi siellä sovitaan veroista ja sosiaaliturvasta. Sopimuksia tehtäessä työntekijöiden keskusjärjestöt sopivat ensin, millaisia palkan korotuksia ne haluavat. Sitten työnantaja- ja työntekijäjärjestöt aloittavat neuvottelut sopimuksesta, jonka nimi on yleissopimus. Liittojen on tehtävä niin kuin yleissopimuksessa lukee. Tämän jälkeen eri ammattialojen liitot aloittavat omat neuvottelut, joissa sovitaan eri ammattialojen työehtosopimuksen enintään kolmeksi vuodeksi kerralla. Aina järjestöt eivät ole samaa mieltä työehtosopimuksesta ja jos ongelmia ilmenee paljon, voi syntyä lakko. Työntekijäliitto voi antaa lakkovaroituksen ja valtion oman valtakunnansovittelijan työ on auttaa liittoja neuvotteluissa. Jos lakko kuitenkin alkaa, valtakunnansovittelijan on määrä johtaa neuvotteluja niin, että lakko loppuisi. (Työehtosopimus ja työmarkkinajärjestöt 2015.)

## 2.4 Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

SAK:n suurin liitto on Palvelualojen ammattiliitto PAM ry (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015), joka on 28.11.2000 perustettu ammattiliitto yksityisillä palvelualoilla työskenteleville. PAM ry:n tärkeimpiä tehtäviä on neuvotella työehtosopimukset palvelualoille ja valvoa jäsentensä etuja. PAM ry:n pääsopimusaloja ovat vähittäis- ja tukkukauppa, majoitus- ravitsemis- ja vapaa-ajanpalveluala, siivous- ja kiinteistöpalvelu, apteekkiala, parhuri- ja kampaamoala, vartiointiala, erityisalat sekä esimiehet. Näistä vähittäiskaupassa, matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluissa, kiinteistöpalveluissa ja vartiointialalla työskentelee suurin osa jäsenistä. Jäsenmäärä on noin 230 000 (232 381 jäsentä 31.12.2014), joista 80 % on naisia. (Palvelualojen ammattiliitto, tietoa PAMista 2015.)

Palvelualojen ammattiliiton perustehtävänä on parantaa yksityisillä palvelualoilla työskentelevien toimeentuloa, työsuhdeturvaa ja elämisen laatua neuvottelemalla palvelualoille työehtosopimukset ja lisäämällä vaikutusmahdollisuuksia työhön, työyhteisöön ja työn turvallisuuteen sekä liiketoiminnan kehittämiseen. Jäsenten tarpeet ohjaavat liiton toimintaa, joka merkitsee aktiivista vuorovaikutusta jäsenten kanssa sekä yhteistyötä heidän kanssaan. Palvelualojen ammattiliitto myös edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa, joka perustuu tasapuolisuuteen ja oikeudenmukaisiin menettelytapoihin. Liiton toiminnassa kaikilla on tasavertaiset oikeudet sekä velvollisuudet. (Palvelualojen ammattiliitto, tietoa PAMista 2015)

Työmarkkinoiden kansainvälistyessä, monikansallisten yritysten kasvaessa ja työntekijöiden liikkeessa maasta toiseen, tarvitaan entistä vahvempaa ammattiyhdistystoimintaa. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry toimiikin vahvasti myös kansainvälisesti. Liitto tukee työntekijöiden järjestäytymistä Virossa, Venäjällä, Bosniassa, Aasiassa, Latinalaisessa Amerikassa sekä Afrikassa. PAM ry on sitoutunut edistämään kansallista ja kansainvälistä demokratiaa, oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja sosiaalista turvallisuutta. Kansainvälisessä edunvalvonnassa Palvelualojen ammattiliiton pääyhteistyökumppanina toimii Suomen ammattiliittojen solidaarisuuskeskus SASK ry. Tämän lisäksi PAM ry kuuluu kahteen maailmanlaajuiseen palvelualojen ammattiliittojen kattojärjestöön Palve-

lualojen maailmanliitto UNI Global Unioniin ja Euroopan elintarvike-, maatalous- ja turismialojen yhteisjärjestö EFFATiin. Molemmilla on paljon EU-tason toimintaa ja Palvelualojen ammattiliitto on mukana vaikuttamassa EU-tasolla. (Palvelualojen ammattiliitto, tietoa PAMista 2015.)

PAM ry:n neuvottelemisissa työehtosopimuksissa sovitaan vähimmäisehdoista, kuten palkasta, työajasta ja olosuhdelisistä, kuten arkipyhäkorvaus sekä ilta- ja yölisät. Työnantajan on noudatettava vähintään näitä minimiehtoja kaikkiin työntekijöihinsä. Työehtosopimuksien lisäksi työlainsäädännön ja henkilökohtaisen työsopimuksen perusteella muodostuu työntekijöiden työ- ja palkkaehdot. (Palvelualojen ammattiliitto, työ 2015.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:hyn voi liittyä, jos työskentelee yksityisellä palvelualalla, on esimiehenä palvelualalla, opiskelee palvelualan ammattiin tai työllistää itsensä ammatinharjoittajana tai yrittäjänä. Ammatinharjoittaja tai yrittäjä ei voi olla Palvelualojen työttömyyskassan jäsen. (Palvelualojen ammattiliitto, opiskelijajäsenyys 2015.) Ammatinharjoittajille ja yrittäjille on oma yrittäjien työttömyyskassa AYT (AYT 2015). Opiskelijajäsenyys poikkeaa hieman varsinaisesta jäsenyydestä. Palvelualojen ammattiliitolla opiskelijajäsenyys on ilmainen ja jäsen saa osallistua ammattiosaston, aluenuorten tai liiton nuorten järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin. Hänellä ei kuitenkaan ole oikeutta oikeudelliseen tukeen, työtaistelukorvaukseen, työsuhdeturvaan tai äänioikeutta liiton vaaleissa. Muuten edut ovat lähes samat, kuin normaalijäsenellä. Palvelualojen ammattiliiton jäseneksi ei voi liittyä vanhempainvapaan, työttömyyden tai muun vapaan aikana, jolloin palkkatuloja ei ole. (Palvelualojen ammattiliitto, opiskelijajäsenyys 2015.)

## **2.5 Ammattiosasto**

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry muodostuu ammattiosastoista, jotka ovat itsenäisiä yhdistyksiä. Kun liittyy liittoon, liittyy samalla ammattiosastoon, joka voi olla yhden työpaikan osasto tai siihen voi kuulua useamman työpaikan työntekijöitä, jolloin se on alueellinen osasto. Tampereenseudulla hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevät liittoon kuuluvat työntekijät kuuluvat alueelliseen osastoon PAM 705 eli Hotelli- ja ravintola-alan Tampereen osasto ry:hyn, jolloin he kuuluvat matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen piiriin. PAM ry:n muodostavat ammattiosastot,

jotka ovat itsenäisiä yhdistyksiä ja vain ne ovat juridisesti PAM ry:n jäseniä. (Pam705 2015.)

Ammattiosaston tärkeimpinä ja näkyvimpinä tehtävinä ovat jäsenten edustaminen, aloitteiden tekeminen, alalla työskentelevien työntekijöiden työ- ja elinoloihin vaikuttaminen sekä palveluiden tarjoaminen jäsenilleen. Toimintaa johtaa johtokunta, joka saa toimintaohjeet ja -valtuudet sääntömääräisissä kevät- ja syyskokouksissa. Johtokunta valitaan joka toinen vuosi syyskokouksessa, johon kaikki jäsenet saavat osallistua. (Pam705 2015.)

PAM 705, Hotelli- ja ravintola-alan Tampereen osasto ry:n historia alkaa jo 18. päivästä marraskuuta vuonna 1936, jolloin neljä henkilöä työpäivän jälkeen kokoontuessaan vahvistivat Suomen Hotelli- ja Ravintolahenkilökunnan Liiton viidennen paikallisyhdistyksen perustetuksi. Varojen puuttuessa toiminta oli pientä, ensimmäiset kokoukset pidettiin hieman salassa työnantajilta, sillä ammattiyhdistyksen toiminta ei aina ollut suotavaa työnantajien silmissä. Vaikka rahat olivat vähissä, eikä työnantajilta tullut tukea, osaston toiminta oli aktiivista ja ihmiset olivat täynnä toimintaintoa. Luottamusmiehet toimivat aluksi vain suuremmissa ravintoloissa ja keräsivät itse jäsenmaksuja työpaikoilla. Vuonna 1960 osastolla oli varaa oman huoneiston ostamiseen Aleksanterinkadulta, vuonna 1977 osasto muutti nykyiseen toimitilaansa Hatanpään valtatie 4 B 36. Vahtimestariosasto 68 ry liittyi vuonna 1971 osastoon ja koko osasto liittyi Palvelualojen ammattiliittoon vuonna 2000. Perustyö ammattiyhdistystoiminnassa on aina ollut sama; parantaa työehtosopimuksen ehtoja ja hankkia lisää jäseniä. Työolojen parantamiseksi tehdään edelleen paljon töitä. (PAM 705 2015.)

## **2.6 Matkailu ja Ravintolapalvelut MaRa ry**

Yrittäjien ja työnantajien edunvalvoja ja työmarkkinajärjestö matkailu-, majoitus-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualalla ja niihin liittyvällä hyvinvointialalla on Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. MaRa ry:n jäsenmäärä on 2400, joista merkittävä osa on pk-yrityksiä. Jäsenyrityksillä on yli 6000 toimipaikkaa ja he työllistävät noin 60 000 työntekijää. MaRa ry:n jäseniin kuuluvat esimerkiksi ravintolat, liikenneasemat, hotellit ja majoitusta sekä matkailun markkinointi- ja välityspalveluja tarjoavat yritykset. Jäsenet edustavat yli 85 % Suomen matkailu- ja ravintola-alan liikevaihdosta. MaRa ry:n tehtävänä

on edistää alan yritysten toimintaedellytyksiä elinkeinopolitiikassa ja työmarkkina-asioissa sekä neuvotella edustamiensa toimialojen työehtosopimukset. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, MaRan toiminta 2015.)

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry on Elinkeinoelämä keskusliitto EK:n jäsen. Liiton tekemä edunvalvonta perustuu jäsenyritysten tavoitteisiin ja tarpeisiin. Se tarjoaa jäsenilleen muun muassa neuvontapalveluita, oikeudellisia palveluita sekä koulutuksia. Jäsenien muodostamat valiokunnat, työryhmät ja alueyhdistykset, joita on kolmetoista eri puolella suomea, mahdollistavat verkostoitumisen ja kommunikoinnin keskenään. Yhdistykset valitsevat muun muassa MaRa ry:n hallituksen pk-edustajat ja järjestävät matkoja ja erilaisia tilaisuuksia. MaRa ry neuvottelee työntekijöitä edustavan Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n kanssa alan työehtosopimukset. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, MaRan toiminta 2015.)

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry edistää viranomaisten ja sidosryhmien kanssa yhteistyössä vastuullisuutta tukevia käytänteitä sekä tukee ja neuvoa jäsenyrityksiään vastuullisuusasioissa, jotka mahdollistavat kestäväns kehityksen mukaisen kasvun ja tehostavat riskienhallintaa. MaRa ry kuuluukin yritysvastuuverkosto FIBS:n (joka auttaa yrityksiä löytämään kilpailuetua vastuullisuudesta) jäsenistöön ja on liittynyt työ- ja elinkeinoministeriön ja Elinkeinoelämän keskusliiton luomaan Energiatehokkuussopimukseen, jonka mukaan yritykset sitoutuvat tehostamaan energian käyttöönsä. Järjestelmän avulla voi vaikuttaa omalta osalta ilmastonmuutoksen torjuntaan ja säästää energiakustannuksissa. MaRa ry:n jäsenyritykset tekevät jatkuvaa työtä vähentääkseen haitallisia ympäristövaikutuksia. Jäsenyritykset pyrkivät luonnonvarojen kestäväns käyttöön, jätteen määrän ja ruokahävikin vähentämiseen sekä muiden ympäristöhaittojen ehkäisyyn. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry tekee työtä alan harmaata taloutta vastaan ja on yksi poliisihallituksen Harmaa talous - Musta tulevaisuus - kampanjan pääyhteistyökumppaneita. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Toimialan vastuullisuus 2015.)

### 3 LUOTTAMUSMIES

Luottamushenkilö, jota kutsutaan yleensä luottamusmieheksi, edustaa työpaikalla ammattiliittoa ja siihen kuuluvia työntekijöitä. Luottamushenkilöä kutsutaan eräillä toimihenkilöaloilla myös yhdysmieheksi tai yhteyshenkilöksi. Luottamusmiehen ja työntekijöiden välillä on oltava hyvät yhteydet, sillä luottamusmies on työpaikoilla jäseniä varten. (Rusanen 2009, 1.) Työlainsäädäntö, työntekijä- ja työnantajajärjestöjen keskinäiset sopimukset on perustana luottamusmiehen asemaan. Luottamusmiehet voivat olla kokonaan tai osittain vapautettuja normaaleista työtehtävistä. Tällöin heillä on aikaa hoitaa luottamustoimia. (Laine 2009, 113.)

#### 3.1 Luottamusmies matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualoilla

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksessa luottamusmiehellä tarkoitetaan Palvelualojen ammattiliiton rekisteröidyn ammattiosaston valitsemaa pääluottamusmiestä, alueellista pääluottamusmiestä, toimipaikkakohtaista tai esimiesten luottamusmiestä. Koko yrityksen henkilöstöä edustaa pääluottamusmies. Alueellinen pääluottamusmies edustaa oman alueellisen ja toiminnallisen kokonaisuuden henkilöstöä ja toimipaikkakohtainen luottamusmies edustaa kyseisen toimipaikan henkilöstöä. Luottamusmiehen on kuuluttava asianomaiseen yritykseen sekä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen soveltamispiiriin. Luottamusmiessopimus voidaan laatia joko määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi, jolloin kummallakin osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus kolmen kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 1-2.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:hyn kuuluvia luottamushenkilöitä eli luottamusmiehiä ja työsuojeluvaltuutettuja on yli 3 000. Luottamusmiehet ovat Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n edunvalvonnan kannalta tärkeimmässä asemassa valvoen, että työpaikalla noudatetaan liiton tärkeintä jäsenetua - työehtosopimusta sekä edustaen työpaikoillaan Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:tä ja siihen kuuluvia työntekijöitä. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry tukee luottamusmiesten työtä erilaisilla koulutuksilla, neuvonnalla

ja tarjoamalla mahdollisuuden verkostoitua muiden luottamusmiesten kanssa. (Palvelualojen ammattiliitto, Luottamusmies 2015.)

### **3.2 Luottamusmiehen asema ja rooli**

Liiton jäsenillä on oikeus valita keskuudestaan luottamusmies. Luottamusmiehen on oltava työpaikan työntekijä ja perehtynyt työpaikan olosuhteisiin. Luottamusmiehen ja varaluottamusmiehen valinta on järjestettävä niin, että kaikilla liiton jäsenillä, joita kyseinen luottamusmies edustaa, on mahdollisuus osallistua valintaan. Valinta perustuu työnantaja- ja työntekijäliiton välisiin sopimuksiin, jotka ovat osa oman alan työehtosopimusta. (Luottamusta 2015.)

Yritykseen valitaan pääluottamusmies, jos yrityksellä on yksi toimipaikka tai useampia toimipaikkoja, jotka muodostavat alueellisesti ja toiminnallisesti tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Jos yrityksen useammat toimipaikat eivät muodosta alueellisesti ja toiminnallisesti tarkoituksenmukaista kokonaisuutta, yritys jaetaan tarkoituksenmukaisiin kokonaisuuksiin ja näihin valitaan omat pääluottamusmiehet. Jakamisesta sovitaan paikallisesti. Mikäli yksimielisyyteen ei päästä, liitot ratkaisevat erimielisyydet. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 2.)

Pääluottamusmiehelle ja alueelliselle pääluottamusmiehelle on mahdollista valita varapääluottamusmies, josta ilmoitetaan työnantajalle samoin kuin pääluottamusmiehestä. Työnantajalle ilmoitetaan myös milloin varapääluottamusmies toimii sijaisena. Varapääluottamusmies ei kuitenkaan toimi sijaisena pääluottamusmiehen ollessa lyhytaikaisesti estynyt hoitamasta tehtäväänsä. Lisäksi toimipaikkoihin, joissa työskentelee vähintään kaksikymmentä työntekijää, voidaan valita toimipaikkakohtaiset luottamusmiehet. Kuitenkin työnantaja ja pääluottamusmies voivat kirjallisesti sopia työntekijämäärän olevan edellä mainittua pienempi tai suurempi toimipaikkakohtaisen luottamusmiehen valinnan edellytyksenä. Esimiehet voivat myös valita luottamusmiehen keskuudestaan. Esimiesten luottamusmiehellä on samat oikeudet ja velvollisuudet kuin toimipaikkakohtaisella luottamusmiehellä, mutta hänellä on myös oikeus työstä vapautukseen ja korvaukseen 8 § ja



9 § määräysten mukaisesti. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 1-2.)

Tavallisesti ammattiliittoon kuuluvat työntekijät valitsevat luottamusmiehen, mutta myös ammattiosaston tai liiton hallitus voi nimittää luottamusmiehen. Valinta tapahtuu yleensä poliittisella vaalilla, mutta pienemmissä organisaatioissa, isomman organisaation eri osastoilla tai jos ehdokkaita on vain yksi, äänestämisen on tarpeetonta ja luottamusmies valitaan työpaikkakokouksessa. Valittua luottamusmiestä pidetään luotettavana henkilönä. Tiedetään miten ehdokas on toiminut aiemmin, miten hän esiintyy tilaisuuksissa ja millaisia asioita hän on aiemmin saanut aikaan. Tämä on siis hyvin erilainen tilanne kuin esimerkiksi esimiestehtäviin siirryttäessä, jolloin luottamus on ansaittava. Pääluottamusmieheksi valitaan usein organisaation luottamusmies, jolloin tiedetään, miten hän on hoitanut luottamustehtäviään. (Laine 2009, 113–115.)

Vain työntekijäasemassa oleva henkilö voidaan valita luottamusmieheksi ja esimiehet voivat valita vain esimiesasemassa olevan henkilön luottamusmieheksensä. Ammattiosaston on ilmoitettava luottamusmiehen valinnasta sekä eroamisesta tai erottamisesta työnantajalle kirjallisesti. Vasta ilmoituksen jälkeen luottamusmiehellä on sopimuksen mukainen asema. Luottamusmiehen on myös ilmoitettava, jos hän aikoo jatkaa tehtävissään ilman luottamusmiesvaaleja. Tämän on tapahduttava viimeistään vuoden kuluessa liiton ilmoittaman toimikauden päättymisestä. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 3.)

Palvelualojen ammattiliiton PAM ry:n aloilla luottamusmiesvalinta järjestetään pääsääntöisesti parittomien vuosien loka-marraskuussa. Jos luottamusmies valitaan ensimmäistä kertaa tai edellinen luottamusmies luopuu tehtävästään, valinta voidaan järjestää mihin aikaan vuodesta tahansa. Luottamusmiehen toimikausi kestää kerrallaan kaksi vuotta. Jos luottamusmies valitaan kesken toimikauden, hänen toimiaikansa alkaa heti valintojen jälkeen ja kestää kuluvan toimikauden loppuun asti. Poikkeuksena kuitenkin vaalivuonna valittu luottamusmies, joka jatkaa suoraan seuraavalle kaksivuotiskaudelle. Ennen luottamusmiehen valintaa, kaikkien työpaikalla olevien liiton jäsenten on saatava tieto siitä, että työpaikalle valitaan luottamusmies ja että heillä on mahdollisuus asettua ehdolle ja osallistua valintaan. (Luottamusta 2015.)

Työntekijä, joka on valittu luottamusmieheksi, on edelleen työsuhteessa työnantajaan, eikä sillä ole merkitystä työsuhteeseen, tekeekö luottamusmies tehtäviään työnsä ohella vai onko hänet vapautettu osittain tai kokonaan työnteosta. Luottamusmiehen työsuhde työnantajaan on yhdenvertainen muiden työntekijöiden kanssa. He ovat velvollisia noudattamaan yleisiä työehtoja, työaikoja, työnjohdon määräyksiä ja muita järjestysmääräyksiä. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 1-2.) Työnantajan määräysvalta ei kuitenkaan ylety työstä vapautusaikaan, jolloin luottamusmies hoitaa luottamusmiestehtäviään. Työstä vapautusajasta sekä tehtävästä maksettavasta korvauksesta on sovittu työehtosopimuksessa, luottamusmiessopimuksessa tai keskusjärjestöjen välisessä yleissopimuksessa. Työstä vapautusaika ja maksettava korvaus määräytyvät yleensä luottamusmiehen toimialueen ja järjestäytyneiden sekä järjestäytymättömien työntekijöiden lukumäärän mukaan. Työehtosopimuksessa tulee olla maininta työehtosopimuksen lisäksi noudatettavista sopimuksista. (Liittokampus 2015.)

Luottamusmiehiä turvaa parempi irtisanomissuoja kuin tavallisilla työntekijöillä (Laine 2009, 113). Työntekijää, joka toimii luottamusmiehenä, ei saa erottaa työstä luottamusmiestehtävän takia. Häntä ei saa luottamusmiestehtävää hoitaessaan tai sen vuoksi siirtää huonompipalkkaiseen työhön kuin missä hän valituksi tullessaan oli. Jos työnantajan ja luottamusmiehen välille syntyy ongelmia, niin että työnantaja harkitsee työsuhteen päättämistä, liiton tulee selvittää mitkä syyt, olosuhteet ja tosiseikat ovat aiheuttaneet tilanteen ja pyrkiä palauttamaan työsuhteen perustana oleva luottamus. Nämä koskevat myös varaluottamusmiestä. Ilman edustamiensa työntekijöiden suostumusta, luottamusmiestä ei saa irtisanoa hänestä johtuvasta syystä. Hänet voidaan irtisanoa tai lomauttaa taloudellisista ja tuotannollisista syistä johtuen, mutta vain jos työ päättyy kokonaan, eikä hänelle voida järjestää ammattitaitoa vastaavaa tai muutoin sopivaa työtä tai häntä voida kouluttaa muuhun työhön työsopimuslaissa tarkoitettulla tavalla. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 9.)

Luottamusmiehillä on työehtosopimukseen perustuvat oikeudet saada työntekijöiden asemaan liittyviä tietoja sekä käyttöoikeus työpaikan tiloihin ja tekniikkaan hoitaessa luotta-

mustehtävää (Laine 2009, 113). Työnantajan on annettava pääluottamusmiehelle tai alueelliselle pääluottamusmiehelle viimeistään kuukauden kuluessa uuden työntekijän suku- ja etunimet, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jos työnantajalla ovat nämä tiedot. Uuden työntekijän toimipaikka, työsuhteen laatu, (onko työsuhte toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen, koko- vai osa-aikainen) ja työsuhteen alkamisajankohta on myös kerrottava luottamusmiehelle kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta. Luottamusmiehelle on annettava kaikki tarvittavat yksityiskohtaiset ja perusteelliset tiedot, jos työntekijän palkasta tai työsuhteeseen liittyvistä muista asioista syntyy epäselvyyttä tai erimielisyyttä. Näiden lisäksi pääluottamusmiehellä tai alueellisella pääluottamusmiehellä on oikeus kirjallisesti tai muuten sovitulla tavalla saada vuosittain omalta toimialueeltansa työntekijöiden suku- ja etunimet sekä palkkaryhmä tai vastaava, joka vastaa työntekijää tai hänen suorittamaansa työtä. Puolivuosittain annettavat tiedot ovat yrityksen koko- ja osa-aikatyöntekijöiden määrä, määräaikaisten työntekijöiden tiedot ja työsuhteen keston, kyseessä olevan kauden aikana työskennelleiden erikseen töihin kutsuttavien tai muun tilapäisen henkilöstön lukumäärän ja irtisanotut sekä lomautetut työntekijät. Neljännesvuosittain pääluottamusmiehelle tai alueelliselle pääluottamusmiehelle on annettava uusien työntekijöiden suku- ja etunimet sekä palvelukseen tuloaika ja palkkaryhmä. Pääluottamusmiehen pyynnöstä hänelle annetaan selvitys, millaisia tietoja kerätään työhöntulon yhteydessä. Hänellä on myös oikeus perehtyä luetteloon hätä- ja ylitöistä ja niistä maksetusta korotetusta palkasta. Kaikki edellä mainitut tiedot ovat luottamuksellisia, eikä luottamusmies saa antaa tehtäviensä hoitamista varten saamia tietoja eteenpäin. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset, Liitesopimukset 1.5.2014 2014, 4-5.) Luottamusmiehelle on annettava riittävästi säilytystilaa luottamustehtävässä tarvitsemiaan asiakirjoja varten. Koska asiakirjat ovat luottamuksellisia ja saattavat sisältää salaisia tietoja, säilytystilojen on oltava lukittavia. (Liittokampus, Luottamushenkilöiden verkkoperehdytys 2015.)

Luottamusmiehille järjestetään erilaisia kursseja ja koulutuksia. Liittojen aluetoimistot järjestävät perehdytystilaisuuksia uusille luottamusmiehille, joissa luottamusmies saa ensi tietoa tehtävästä, työvälineistä ja oikeuksista. Tilaisuudet auttavat myös yhteistyökumppaneiden löytämisessä. Luottamusmiesten peruskurssille kannattaa osallistua mahdollisimman pian valinnasta. Peruskurssilla tutustutaan työhön tarkemmin ja työelämätietouden, työlaainsäädännön ja työehtosopimuksen perusasiat käydään läpi. Kurssi kehittää neuvotteluvalmiuksia ja yhdessä toimimista ja se on yleensä palkallinen eli kuuluu

työnantajan tuen piiriin. Toinen työnantajan tuen piiriin eli palkallinen koulutus on luottamusmiehen jatkokurssi, johon luottamusmiesten suositellaan osallistuvan noin vuoden päästä peruskurssista ja luottamusmiehenä työskentelemisestä. Jatkokurssilla syvennetään aiemmin opittuja tietoja ja opitaan yritystaloutta sekä kansainvälisyyttä. Luottamusmiehet voivat syventää ja päivittää osaamistaan erilaisissa täydennyskoulutuksissa. Osa täydentävistä kursseista voi olla palkallisia, mutta muuten osallistumista tuetaan kurssipäivärahan ja - stipendin muodossa. (Palvelualojen ammattiliitto, Luottamusmies 2015.)

### 3.3 Luottamusmiehen tehtäväkenttä

Luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut ovat työntekijöiden tärkeimmät edustajat työpaikoilla ja toisilleen tärkeimpiä työpareja. Pääasiassa luottamusmies edustaa liittoon kuuluvia työntekijöitä ja on heidän apunaan työsuhteasioissa ja työsuojeluvaltuutettu edustaa kaikkia työntekijöitä turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvissä asioissa. Luottamusmiehellä ja työsuojeluvaltuutetulla on kuitenkin myös hoidettavanaan yhteisiä asioita työpaikalla, kuten työajat, tauotus ja työilmapiiri. Luottamusmies valvoo, että työehtosopimuksia, lakeja ja tehtyjä sopimuksia noudatetaan. Hän osallistuu työnantajan kanssa neuvotteluihin ja on mukana kehittämässä työpaikkaa ja toimii linkkinä työpaikan, oman ammattiosaston ja aluetoimiston välillä. Jos työpaikalla syntyy epäselvyyttä luottamusmiehen edustaman työntekijän työsuhteesta, luottamusmiehellä on oikeus saada työnantajalta tarvittavat tiedot ja riittävästi aikaa asian selvittämiseksi. Luottamusmiehelle on annettava myös riittävät tiedot sekä yrityksen normaalista toiminnasta että yrityksen toimintaan ja työntekijöiden työoloihin liittyvistä ongelmista. (Liittokampus 2015.)

Luottamusmiehen työnkuvaan kuuluu valvoa työehtosopimuksen, työläinsäädännön sekä muiden työnantajan ja työntekijöiden välisten sopimusten noudattamista työpaikalla. Hän myös edustaa työntekijöitä yhteistoimintaneuvotteluissa ja työpaikan paikallisissa neuvotteluissa. Luottamusmiehen vastuulla on tiedottaa liittonsa jäsenille ammattiliiton toiminnasta ja hoitaa jäsenhankintaa. (Laine 2009, 113.) Jos työntekijä kohtaa työpaikallaan jonkun ongelman, tarvitsee työsuhdetta koskevia neuvoja tai haluaa keskustella oman työnsopimuksensa sisällöstä, oman työpaikan luottamusmies on lähin henkilö, jonka kanssa voi keskustella luottamuksellisesti. Luottamusmiehen työhön kuuluu myös jäsenen työ- ja työolosuhteiden sekä hyvinvoinnin parantaminen työpaikoilla. Hän toimii tiedon välittäjänä työntekijöiden ja työnantajan välillä, sekä neuvottelijana ja sovittelijana.

(Rusanen 2009, 1.) Ammattiosastoja sitoo työrauhavelvoite työehtosopimuksen ollessa voimassa. Luottamusmies toimii työpaikalla oman ammattiosaston edustajana ja hänen on valvottava, etteivät työntekijät ryhdy työtaistelutoimenpiteisiin työehtosopimusta vastaan tai muutenkaan riko työehtosopimusta. (Liittokampus 2015.)

Työelämää koskeva lainsäädäntö perustuu työntekijän suojeluperiaatteeseen. Työpaikoilla on voitu ja voidaan sopia työlainsäädännön ja sen tulkintaperiaatteiden mukaisesti työntekijän kannalta paremmista työsuhteen ehdoista kuin mitä laissa tai oman alan työehtosopimuksessa on sovittu, mutta poikkeaminen työntekijän vahingoksi ei ole lain mukaan mahdollista. Paikallisella sopimisella voidaan huomioida työpaikan tai yrityksen ja sen henkilökunnan tarpeet, erityispiirteet, työn luonne ja erilaiset muutostilanteet. (Kiljan opisto 2015.) Työpaikoilla tapahtuvaa työehdoista sopimista eli paikallista sopimista kehitetään yhdessä työnantajapuolen kanssa työehtosopimuksissa sovituissa puitteissa. Yleisintä neuvottelu on työajoista, henkilöstön asemasta ja työnkuvasta sekä koulutuksesta. Lisäksi osittain paikallisesti voidaan sopia esimerkiksi palkkausjärjestelmistä, työn vaativuuden arvioinnista ja tulospalkkauksesta. (SAK, Paikallinen sopiminen 2012.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksen mukaan työpaikkakohtainen sopiminen on mahdollista muun muassa keskimääräisen vähimmäistyöajan tarkastelujakson pituudesta, viikonloppuvapaista, työvuorolistoista, JP-päiväkorvauksen laskemisesta, palkan maksamisesta ja lomaltapaluurahasta. Sopimus on aina tehtävä kirjallisesti ja se voidaan tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi tai määräajaksi. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus sekä määräaikainen sopimus, joka on ollut voimassa yli yhdeksän kuukautta, voidaan irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Jos sopimus on sidottu johonkin tiettyyn ajanjaksoon, jatkuu se joka tapauksessa sen loppuun. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset 1.5.2014-31.1.2017, Työntekijät 2014, 59-60.)

Jotta voidaan sopia asioista paikallisesti, luottamusmiesjärjestelmän on toimittava kaikilla työpaikoilla. Yleensä paikallisissa sopimusneuvotteluissa osaston luottamusmies neuvottelee työnantajan edustajan ja/tai työnantajan ja pääluottamusmiehen kanssa avoimena olevista eduista tai työehtosopimuksen soveltamisesta. Myös ammattiosasto voi olla sopijaosapuolena. Luottamusmies voi solmia paikallisen sopimuksen ilman erillistä

valtuutusta, jos kyseessä on työehtosopimuksen soveltaminen. Jos kyseessä on täydentävä tai työehtosopimuksen mukainen toisin sopiminen, luottamusmiehellä on oltava valtuutus joko työehtosopimuksessa tai ammattiosastolta. Jos työntekijöiden työ sopimuksessa sovittuihin asioihin ollaan puuttumassa, luottamusmies tarvitsee erillisen valtuutuksen niiltä, joita asia koskee, sekä jos sopimus koskee asioita joita ei voida pitää varsinaisena työsuhteen ehtona, luottamusmies tarvitsee aina erillisen valtuutuksen asianomaisilta. On kuitenkin muistettava, että yksittäisellä työntekijällä on oikeus tehdä omaan työ sopimukseensa liittyviä sopimuksia, sekä joissain työehtosopimuksissa ja työaika laissa on mainintoja yksittäisen työntekijän kanssa sovittavista asioista. Näissäkin on pidettävä mielessä yleiset sopimusehdot ja määräykset eli sopimusten on täytettävä vähintään lakien ja alaa koskevan työehtosopimuksen vähimmäissäädökset. (Kiljavan opisto 2015.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, eli YT-laki koskee vähintään 20 henkeä työllistäviä yrityksiä. YT-laki säätelee irtisanomisien lisäksi muun muassa työnantajan tietojenanto ja suunnitelmavollisuuksia koskevia velvoitteita. Laissa säädetään myös YT-menettelyistä, eli niistä neuvotteluista, jotka koskevat yritystoiminnan muutosten henkilöstö vaikutuksia. (Yrittäjät, YT-laki 2015.) Näitä yhteistoimintaneuvotteluita käydään työpaikoilla kiihtyvällä tahdilla ja neuvotteluiden syynä ovat tuotannolliset ja taloudelliset irtisanomis perusteet. Luottamusmies joutuu selviytymään muun muassa näistä johtuvista kriisitilanteista työpaikallaan. YT-neuvotteluiden osapuolina ovat työnantaja ja yrityksen henkilöstö. Jos neuvoteltava asia koskee vain yhtä henkilöä, asia käydään läpi hänen ja esimiehen välillä, mutta jos asia koskee useampaa samaan henkilöstöryhmään kuuluvaa työntekijää, neuvotteluihin osallistuvat ryhmän ja työnantajan edustajat, jotka ovat yleensä luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu. (Palvelualojen ammattiliitto, Luottamusmies 2015.) Aina ei irtisanomis- ja lomauttamistilanteissa päästä työntekijöiden toivomaan tulokseen, mutta ammattiyhdistystoiminnan tarkoituksena on luoda niin hyvä muutosturva kuin mahdollista. Yksi luottamusmiehen tärkeimpiä tehtäviä kriisin keskellä on pitää näkymiä avoinna ja huolehtia, että työntekijöiden terveyttä ei unohdeta taloudellisten ja organisatoristen päätösten keskellä sekä kuunnella ja tiedottaa. Luottamusmiesten on hyvä myös perehtyä talouden perusasioihin ja tärkeisiin taloutta kuvaaviin tunnuslukuihin, joita työnantajakin seuraa. Näin luottamusmies pystyy hieman ennakoimaan tulevaa, mutta tämä edellyttää luottamusmieheltä omaa aktiivisuutta tietojen hankinnassa ja niiden pyytämisessä. Luottamusmiehen on kuitenkin huolehdittava omasta jaksamisesta-

taan. Hänen on muistettava että hän ei voi yksin kantaa vastuuta kaikesta ja on tunnistettava mahdollisuuksien rajat. Kriisissä luottamusmies kohtaa usein voimakkaita tunnekokemuksia, syytöksiä ja liittoa kohtaan osoitettua vihaa. (Työpaikan kriisi 2015.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman laaja kuva siitä kuinka Tampereen seudun matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiehet työskentelevät. Kuinka helposti he saavat tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvia asioita, missä työsuhteen ehdoissa esiintyy eniten ongelmia ja minkälaista tukea tai apua luottamusmiehet tarvitsevat Palvelualojen ammattiliitolta PAM ry:ltä. Tutkimusmateriaalia kerättiin haastatteleamalla Tampereen alueen luottamusmiehiä.

Teemahaastattelu valittiin haastattelun muodoksi. Haastattelun aihepiirit ja rakenne ovat ennalta määriteltyjä, mutta kysymyksien muoto ja järjestys voivat vaihdella eri tilanteissa. Tämä mahdollistaa haastateltavien omien näkemysten ja kokemusten esiin tulon ja perusteellisen tutkimisen. Haastateltavien määrän ollessa melko pieni, osallistujat on valittava tarkoin tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Haastateltavaksi valikoitui kuusi luottamusmiestä, joista kaksi toimii pääluottamusmiehenä. Haastateltavien kokemusvuodet ja työpaikat erosivat toisistaan ja jokainen haastateltava on toiminut luottamusmiestehtävissä useamman vuoden. Ennen haastatteluja, jotka toteutettiin syyskuussa 2015, kaikille haastateltaville lähetettiin saatekirje (liite 1), josta käy ilmi opinnäytetyön aihe, tutkimuksen tarkoitus ja haastattelun runko. Haastattelut toteutettiin Tampereen seudulla luottamusmiesten omilla työpaikoilla tai erikseen sovitussa paikassa, esimerkiksi kahvilassa. Haastattelut kestivät keskimäärin puoli tuntia.

Haastattelun runko (liite 2) rakentui neljästä teemasta: luottamusmiehen tehtävät, resurssit, taustatuki ja työsuhteasiat, sekä näihin liittyvistä taustakysymyksistä. Ensimmäisen teeman kohdalla haastateltava kuvaili millaisia tehtäviä hänelle kuuluu luottamusmiehenä. Teemassa kartoitettiin luottamusmiesten työnkuvaa ja sitä kuinka luottamusmiehet saavat tarvittavat tiedot. Sitä, kuinka luottamusmiesten työtehtävien teko on mahdollistettu, käsiteltiin teemalla resurssit. Taustatuki teemassa pohdittiin millaista tukea luottamusmiehet saavat ja tarvitsevat. Työsuhteasiat teeman alla haastateltavat kertoivat kuinka oman alan työehtosopimuksen omaksuminen onnistuu ja millaisia ongelmia työsuhteen ehdoissa esiintyy. Tarkemmat kysymykset teemoittain löytyy liitteestä 3.



Vastauksien keräämisen haasteeksi osoittautui luottamusmiesten kiireellisyys. Vaikka luottamusmiehille annettiin hyvin aikaa vastata haastattelukutsuun ja ehdottaa sopivaa hetkeä sekä paikkaa haastatteluille, vastauksia saatiin kuitenkin niukasti. Osalla luottamusmiehistä ei ollut asiaa Tampereen suuntaan ja aikataulut olivat niin kiireisiä (muun muassa poliittisen mielenilmauksen takia), että molemmille sopivaa aikaa oli hankala järjestää. Suurin osa jätti kokonaan vastaamatta haastattelukutsuun, vaikka asiasta muistutettiin.

Haastattelut nauhoitettiin ja tämän jälkeen ne litteroitiin eli purettiin tekstimuotoon. Haastattelussa käytettiin puolistrukturoita tapaa, jolloin teemat ovat ennalta määrättyjä, mutta kysymysten muoto ja järjestys voi muuttua tilanteen mukaan. Tämä menetelmä mahdollisti kysymysten tarkentamisen ja keskustelu on vapaamuotoisempaa. Litteroimalla haastattelut purettiin analysoitavaan muotoon, jonka jälkeen materiaalia voitiin tiivistää ja jäsentää uudelleen. (KvaliMOTV 2014)

Menetelmänä hyödynnettiin sisältöanalyysiä, jossa aineistoa tarkastellaan eritellen yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen. Sisältöanalyysin avulla muodostettiin tutkimuksen vastauksista tiivistetty kuvaus keräämällä ajatuskokonaisuuksia. Käymällä vastauksia läpi ja käyttäen väriteemoja, saman sisältöiset ilmaukset merkittiin samalla värillä, asiakokonaisuus hahmottui. Alkuperäiset vastaukset kirjattiin muistiin mahdollisimman tarkasti ja niistä muodostettiin pelkistetympiä ilmauksia. Nämä luokiteltiin alakategorioihin, joista muodostettiin yläkategoria ilmauksia kuvaavalla ja yhdistävällä nimellä. (Järvenpää 2006) Analysointiprosessin etenemistä on kuvattu liitteessä 4.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksessa nousi esiin, että luottamusmiesten yleisimpiin tehtäviin kuuluu ammattiliittoon kuuluvien työntekijöiden työsuhteisiin liittyvien asioiden hoitaminen. Luottamusmiehet seuraavat työtuntien ja työvuorojen tasapuolista jakautumista ja selvittävät erilaisia epäselvyyksiä, esimerkiksi työsopimukseen tai palkanmaksuun liittyvissä asioissa. Luottamusmiehet valvovat, että palkka maksetaan oikein; mitä kuuluisi maksaa ja mihin lisäansioihin työntekijät ovat oikeutettuja. He edustavat ammattiliittoa ja tiedottavat työntekijöitä heidän oikeuksistaan. Luottamusmiehet toimivat myös välikätenä työntekijöiden ja työnantajan välillä sekä hoitavat riitatilanteita.

”Huolehdin työntekijöiden työvuorolistoista että ne ovat oikein. Palkanmaksu tulee oikein, ylipään siitä että työnantaja ei yritä huijata meitä työntekijöitä.”

”Kierrän toimipaikkoja ja tiedotan oikeuksista ja juttelen ihmisille.”

Työsopimusten tarkistaminen on sujunut haastateltavilta ilman ongelmia. Työsopimuksia on tarkistettu lähinnä silloin, kun epäillään jotain tai kun työntekijän mielestä jokin on ollut väärin. Kaikki haastateltavat saavat myös kaikki muut heidän tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvat tiedot ajallaan ja ilman ongelmia. Osalle haastateltavista tiedot siirtyivät automaattisesti. Osa kertoi saavansa kaikki tarvittavat tiedot ja jos jokin tieto puuttui, kyse oli usein unohduksesta ja asia korjattiin heti, kun siitä huomautettiin.

”Olen saanut aina pyydettyäessä ja tulee muutenkin automaattisesti. Työvälineet on kaikki kunnossa, työtilat, -kaapit ja kaikki.”

”Uusien työsopimusten kohdalla ei ole ollut tarvetta koska meille ei ole palkattu uutta väkeä, mutta jos näin olisi saisin tiedot konttorilta.”

Tutkimuksessa selvisi, että luottamusmiehillä on säännöllistä työstä vapautusaikaa, joka määräytyy edustamien työntekijöiden määrän mukaan. Osa haastateltavista kertoi, että he pystyvät säästämään työstä vapautusaikaansa ja käyttämään tätä silloin, kun on tarvetta. Luottamusmiehet pitivät tätä erittäin tärkeänä, sillä työpaikoilla syntyvät ongelmat eivät

yleensä satu silloin kun luottamusmies on vapautettu työtehtävistä hoitaakseen luottamusmiestehtäviään. On tärkeää, että luottamusmies voi tarttua ongelmaan heti sen ilmettyä, eikä vasta sitten kun hänelle on osoitettu erillinen työstä vapautusaika. Kaikilla haastateltavilla ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta pitää työstä vapautusaikaa silloin kun olisi tarve, vaan päivä tai aika oli ennalta määrätty. Kaikki haastateltavat kuitenkin koki, että heille on järjestetty riittävästi aikaa luottamusmiestehtävien hoitamiseen.

”Sinällään ikävää koska yleensähan se ”häätä” on työntekijällä sillä hetkellä. Sekä minusta riippumattomat tekijät joskus viivästyttävät asioitten hoitoa jolloin asian loppuun saattaminen saattaa venyä tuskastuttavan pitkäksi.”

”Kerkee, kyllä mä oon aina kerennyt. Eikä mulle oo ongelma joustaa ja esimerkiksi kotona sohvalta vastata puhelimeen.”

Haastatteluissa ilmeni, että luottamusmiehet pitivät erittäin tärkeänä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n kummitoimintaa, jossa luottamusmiehillä on liitossa oma yhteys henkilö. Luottamusmiehet tuntevat kumminsä henkilökohtaisesti ja näin asiointi helpottuu. Tätä kautta he saavat hyvän ja tarvittavan tuen toimintaansa liitolta. Haastatteluissa tuli esille, että luottamusmiehen kummi oli pyytänyt tapaamista luottamusmiehen työpaikalla, tarkoituksena tutustua luottamusmiehen työpaikkaan, esimieheen ja työnantajaan paremmin. Tämä koettiin erittäin positiivisena asiana ja hyvänä henkilökohtaisena tukena.

”Itselläni on aluetoimistolla henkilökohtainen kummi jonka kanssa pidän yhteyttä ja kontaktoin häntä mikäli tulee työpaikkaani koskevia kysymyksiä joihin tarvitsen apua.”

Liiton tuen lisäksi koettiin yleisesti luottamusmiehen ja muun henkilöstön; työnantajan, esimiehen ja työkavereiden, väliset suhteet hyviksi ja tätä pidettiin erittäin tärkeänä. Se, että työkaveri voi tulla nykäisemään hihasta ja kysymään mieltä askarruttavia asioita, ilman minkäänlaista pelkoa koettiin todella tärkeäksi. Luottamusmiehen työtä auttoi myös se, että luottamusmies voi mennä reilusti kysymään esimieheltä tai työnantajalta asioita. Osalla haastateltavista oli ollut pieniä ongelmia alkuun, luottamusmiehen mielipidettä ei ollut kuunneltu, mutta ajan kuluessa välit ovat parantuneet.

”Sanotaan näin, että kukaan ei ainakaan hangottele vastaan. Ja sekin, että tuntee aidosti, oikeesti että kuunnellaan.”

”Työntekijöihin välit ovat hyvät ja koen että he myös tulevat puheilleni aktiivisesti mikäli heillä herää kysymyksiä.”

Kaikki haastatellut luottamusmiehet olivat päässeet haluamilleen kursseille. Osa luottamusmiehistä osallistui aktiivisemmin koulutuksiin ja muihin liiton järjestämiin tapahtumiin ja heitä jopa kannustettiin osallistumaan työnantajan puolelta. Osa oli käynyt vain luottamusmiehillä tarkoitetut perus- ja jatkokurssin ja olivat näihin tyytyväisiä.

”Pääsen kyllä luottamusmieskoulutuksiin jos haluaisin mennä. Olen käynyt ne perus- ja jatkokoulutuksen ja kun minulla ei ole oikeastaan mitään hoidettavia asioita tai kysymyksiä, olen koennut asian niin että en käy kouluksissa paitsi jos tulee joku mielenkiintoinen aihe.”

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualojen työehtosopimus oli tullut kaikille haastateltaville tutuksi. Osan mielestä sen omaksuminen on ollut helppoa ja osa kertoi sen tulleen tutuksi matkan varrella. Työehtosopimuksen tulkitseminen on helpottunut ja tiedon löytää nopeammin, kun tietää mistä ja mitä etsii. Jos ongelmia tai kysymyksiä syntyy kuitenkin, luottamusmiehillä on Palvelualojen ammattiliitolla oma vastuhenkilö, jolta voi varmistaa asian.

”Eihän sitä kukaan ulkoa osaa.”

”Olihan siinä alussa oppimista mutta tällä hetkellä sen omaksuminen onnistuu. Toki täytyy tiettyjä asioita varmistaa sieltä että ei voi kaikesta antaa suoralta kädeltä vastausta.”

Haastatteluja tehtäessä isoimmaksi ongelmaksi työsuhteen ehdoissa nousi selkeästi työtunnit. Lisätyötuntien oikein tarjoamisen kanssa oli ollut eniten ongelmia. Lisätyötä ei ollut tarjottu oikein. Lisätyötunteja ei ollut tarjottu omille, niitä haluaville osa-aikaisille työntekijöille, vaan työhön palkattiin henkilöstövuokraamon kautta toinen työntekijä tai lisätyötunteja ei ollut tarjottu tasapuolisesti. Työtuntien kanssa tuntui olevan muutenkin

eniten ongelmia. Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus tunteja kohtaan korostuivat haastatteluissa. Kuitenkin osa ilmenneistä ongelmista on ollut väärinkäsityksiä. Esimerkiksi kun työntekijä on tullut kysymään työtunneista, miksi työntekijä X:llä on selkeästi enemmän työtunteja, luottamusmies on alkanut selvittämään asiaa. Työnantajalta on selvinnyt, että tunteja on ensin tarjottu omille työntekijöille, mutta he eivät ole pystyneet tekemään kyseisiä tunteja, joko henkilökohtaisista syistä tai esimerkiksi työvuorojen välisen lepoajan takia, ja tilalle on jouduttu ottamaan ulkopuolinen. Näin tunteja on kertynyt enemmän kyseiselle työntekijälle. Toinen, joka on aiheuttanut väärinkäsityksiä ja hämmennystä on alalla käytetty tasoittumisjärjestelmä, joka mahdollistaa työaikajoustoja. Työtunnit eivät ole joko täyttynyt tai niitä on ollut reilusti enemmän tietyllä aikavälillä. Luottamusmiehen tarkistaessa asiaa on selvinnyt, että työtunnit ovat kuitenkin täyttäneet työsopimuksen ehdot tasoittumisjärjestelmän puitteissa. Muita ongelmia työsuhteen ehdoissa ei juuri ilmennyt.

”Tuntien kanssa on kyllä aikamoista taistelua. Ei mulla oo mitään muuta kuin näitten tuntien kanssa ainainen taistelu.”

Pääsääntöisesti haastateltavina olleet luottamusmiehet olivat tyytyväisiä luottamusmiehen toimenkuvaansa. Yhteistyö sujui liiton, työnantajan, esimiehen ja työntekijöiden kanssa yleensä hyvin. Tarvittavat tiedot saatiin ajoissa, eikä suurempia ongelmia ollut millään saralla. Luottamusmiehet tunsivat olevansa pidettyjä ja että heihin luotettiin. Haastatteluista ilmeni, että Tampereen alueen matkailu- ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiehillä on hyvin aikaa tehdä heille osoitetut työt ja heillä on hyvä taustatuki.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan työehtosopimuksissa on selkeästi kerrottu luottamusmiesten oikeuksista ja velvollisuuksista, kuka voi olla luottamusmies ja miten valinta tehdään. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka Tampereen seudun matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiehet toimivat. Millaisia töitä he hoitavat ja kuinka se on mahdollistettu. Tutkimuksessa kartoitettiin luottamusmiesten taustatuen tarvetta, sekä millaisia ongelmia työsuhteen ehdoissa esiintyy.

Tutkimuksessa nousi selkeästi esiin luottamusmiesten edustavan ammattiliittoa ja siihen kuuluvia työntekijöitä. Luottamusmiehet ovat työpaikoilla työntekijöitä varten ja he valvovat, että liittojen solmimia työehtosopimuksia ja työelämän lakeja noudatetaan. Luottamusmiesten asema perustuu luottamukseen ja he toimivatkin välikätenä työntekijöiden ja työnantajan välillä sekä siltana työntekijöiden ja ammattiliiton välissä. Työntekijöiden asiointi helpottuu, kun välissä on tuttu henkilö hoitamassa asioita ja auttamassa ongelmatilanteissa.

Opinnäytetyöhön tehdyissä haastatteluissa selvisi, että Tampereen seudun matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiesten työtehtävien teko on mahdollistettu pääsääntöisesti hyvin. Luottamusmiehille järjestetään säännöllistä vapautusta työstä luottamusmiestehtävien hoitamista varten. Työstä vapautusaika määräytyy luottamusmiehen edustamien työntekijöiden lukumäärän mukaan ja haastateltavat kokivat ajan riittäväksi. Luottamusmiehille oli järjestetty myös vaadittavat tilat sekä laitteet työtehtävien hoitamiseksi ja jokainen haastateltava sai tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvat asiat ajallaan.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n toimintaan ja tukeen luottamusmiehet olivat erittäin tyytyväisiä. Vain yksi haastatelluista ei kokenut saavansa tukea liitolta. Liiton tarjoamaa kummitoimintaa pidettiin tärkeänä, sillä tämän koettiin helpottavan asioimista liiton kanssa. On tärkeää, että luottamusmiehillä on hyvät välit ja heidän on helppo hoitaa asioita edustamansa liiton kanssa, sillä luottamusmiehet nimenomaan edustavat omaa liittoaan ja sen ajamia asioita. Ilman ammattiliittoja, ei olisi luottamusmiehiäkään. Haastatellut luottamusmiehet olivat myös muuhun taustatukeen ja henkilökohtaisiin väleihin tyytyväisiä. Suurin osa haastateltavista koki työnantajan antaman tuen hyväksi ja esimiehen

sekä työntekijöiden kanssa välit olivat kunnossa. Työntekijöiden on tärkeää pystyä luottamaan omaan luottamusmieheensä, eikä kynnys tulla puhumaan työsuhteasioista saa olla liian korkea. Osa haastateltavista kertoi, että työntekijät tulivat välillä liiankin helposti kysymään heiltä asioita. Asiat eivät aina kuuluneet luottamusmiehen työtehtävien piiriin. Tällöin luottamusmies ohjasi työntekijän oikean ihmisen luokse, esimerkiksi työsuojeluvaltuutetun luokse.

Työsuhteen ehdoissa luottamusmiehet eivät kokeneet olevan suurempia ongelmia. Ainoat ongelmat, jotka toistuivat haastatteluita tehtäessä ja joiden eteen Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on tehnyt paljon töitä, oli työtunnit ja lisätyön tarjoaminen. Työsopimuslaki velvoittaa tarjoamaan lisätyötä jo palveluksessa oleville työhön soveltuvalle osa-aikaiselle työntekijöille ennen uusien työntekijöiden palkkaamista. Lisätyötä on tarjottava kaikille halukkaille tasapuolisesti 111 tuntiin asti kolmiviikkoisjaksoa kohti, kun kokoaikainen työpaikka vapautuu tai tarjolla on niin sanotusti ylimääräisiä työtunteja. (Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset 1.5.2014-31.1.2017 Työntekijät 2014, 6.) Lisätyötunteja ei ollut tarjottu joko tasapuolisesti tai ollenkaan ja työtä tekemään oli palkattu uusi työntekijä. Luottamusmiehet joutuivat eniten selvittämään näistä johtuvia epäselvyyksiä. Toinen ongelmakohta työsuhteen ehdoissa oli työtunnit muuten. Niiden tasapuolista jakautumista ja työ sopimuksessa ilmoitetun tuntimäärän täyttymistä luottamusmiehet joutuivat tarkastelemaan ja selvittämään. Usein asiat saatiin selvitettyä ilman isompia ongelmia ja työtuntien kohdalla ehdot usein täyttyivät tasoittumisjärjestelmän puitteissa. Keskimääräinen 111 tunnin työaika kuukausipalkkaisella kokoaikaisella työntekijällä voidaan järjestää niin, että työaika tasoitetaan kuuden peräkkäisen kolmiviikkoisjakson aikana, jota kutsutaan tasoittumiskaudeksi. Näin osassa kolmiviikkoisjaksossa voi olla selvästi vähemmän työtunteja ja toisessa taas enemmän. Tämä on aiheuttanut työntekijöiden piirissä välillä väärinkäsityksiä, joita luottamusmiehet ovat tarkastelleet.

Tutkimuksen mukaan Tampereen alueen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiehet ovat tyytyväisiä työnkuvaansa. He saavat tarvittavan tuen ja ajan tehtävien tekemiseen, eikä suurempia ongelmia ole ollut millään saralla. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa haastatteluiden määrän jääminen toivottua vähäisemmäksi. Laajemmalla tutkimusotannalla olisi saatu enemmän vastauksia ja haastatteluissa olisi voinut il-

metä enemmän ongelmia esimerkiksi työsuhteenhdoissa tai taustatuessa. Näiden haastatteluiden perusteella luottamusmiehillä on pääasiassa kaikki hyvin, mutta herää kysymys, jättivätkö ne luottamusmiehet vastaamatta haastattelukutsuun, joilla on enemmän ongelmia.

Lähtiessä haastattelemaan oli hyvä, että haastattelija oli perehtynyt luottamusmiehen työnkuvaan; oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Näin haastattelija pystyi tekemään tarkentavia kysymyksiä haastattelun edetessä. Laajempi tietämys ja kokemus olisivat auttaneet tekemään tutkimuksesta kattavamman. Osa haastateltavista vastasi hyvin lyhyesti kysymyksiin, vaikka kysymykset oli muotoiltu niin, että niihin ei voinut vastata vain ”kyllä” tai ”ei”. Tässä vaiheessa haastattelija oma perehtyminen asiaan korostui ja haastattelijan täytyi tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Luottamusmiehen työ on hyvin tärkeää. On hyvä, että ammattiliitoilla on työpaikoilla henkilö, joka pitää huolen työehtosopimuksien ja työelämän lakien noudattamisesta. Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että ennen luottamusmiestä työpaikalla oli ollut paljon ongelmia. Kun yritykseen valittiin luottamusmies, asiat saatiin järjestykseen ilman suuria riitoja. Nykyään kyseinen työnantaja tekee automaattisesti niin kuin työehtosopimuksessa on ja luottamusmies tarkistaa, että näin toimitaan. Kaikissa pienissä yrityksissä ei ole omaa luottamusmiestä ja niissä usein esiintyy eniten ongelmia. Asiat tehdään vähän sinne päin tai kaikkia työehtosopimukseen kuuluvia asioita ei noudateta. Tällöin työntekijöiden täytyy itse olla tietoisia asiasta ja valmiita vaatimaan oikeuksiaan. Jotta pienissäkin yrityksissä olisi luottamusmies, voitaisiin pienet yhdistää yritykset lähimmän pääluottamusmiehen työnkuvaan. Tämä tietäisi lisää työtä pääluottamusmiehille, mutta näin saataisiin mahdollisesti pienetkin yritykset toimimaan työehtosopimuksien mukaisesti ja työntekijöillä olisi se oma henkilö, jolta kysyä asioita ja ongelmista.



## LÄHTEET

Akava. 2015. Uutisarkisto 2009. Palkansaajajärjestöt: ammattijärjestön jäsenmaksun verovähennysoikeus perusteltua. Luettu 13.8.2015. [http://www.akava.fi/uutishuone/ajan-kohtaiset/uutisarkisto\\_-\\_akavan\\_uutiset/2009/palkansaajajarjestot\\_ammattijarjeston\\_jasenmaksun\\_verovahennysoikeus\\_perusteltua.2596.news?831\\_o=30](http://www.akava.fi/uutishuone/ajan-kohtaiset/uutisarkisto_-_akavan_uutiset/2009/palkansaajajarjestot_ammattijarjeston_jasenmaksun_verovahennysoikeus_perusteltua.2596.news?831_o=30)

AYT. 2015. Ammatinharjoittajien ja yrittäjien työttömyyskassa. Luettu 13.8.2015. <http://www.ayt.fi/>

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2007. Näin on käynyt. Luettu 27.08.2015. [http://www.logistiikkayritykset.fi/businessforums/EKjulkaisu\\_Nain\\_on\\_kaynyt/fi/index.php](http://www.logistiikkayritykset.fi/businessforums/EKjulkaisu_Nain_on_kaynyt/fi/index.php)

Järvenpää E. 2006. Laadullinen tutkimus. Luettu 14.09.2015. <http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/k2007/materiaali/luento4.pdf>

Kiljavan opisto. 2015. Paikallinen sopiminen. Luettu 14.09.2015. [193.167.190.177/ty-osuojelu/paikall99.html](http://193.167.190.177/ty-osuojelu/paikall99.html)

KvaliMOTV. 2014. Luettu 24.9.2015. [www.fsd.uta.fi/metodologia/metodologia/kvali/](http://www.fsd.uta.fi/metodologia/metodologia/kvali/)

Laine, N. 2009. Luja luottamus. Tallinna: Uniprint.

Liittokampus. 2015. Luottamushenkilöiden verkkoperehdytys. Luettu 31.08.2015. <http://liittokampus.fi>

Luottamusta. 2015. Luottamushenkilövaalit. Luettu 31.08.2015. <http://www.luottamusta.fi/fi/etusivu.html>

Maailmantalous. 2013. Työntekijän ääni kuuluu vain järjestäytymällä. Luettu 27.08.2015. <http://www.maailmantalous.net/fi/artikkeli/tyontekijan-aani-kuuluu-vain-jarjestaytymalla>

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. 2015. MaRan toiminta. Luettu 11.6.2015. <https://www.mara.fi/>

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. 2015. Toimialan vastuullisuus. Luettu 18.9.2015. <http://www.mara.fi/toimiala/toimialan-vastuullisuus>

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry., Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset. Liitesopimukset 1.5.2014. Helsinki: Libris

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry., Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevat työehtosopimukset 1.5.2014-31.1.2017. Työntekijät. Helsinki: Libris

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Jäsenmaksun maksaminen. Luettu 13.8.2015.  
<https://www.pam.fi/wiki/jasenmaksun-maksaminen.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Luottamusmies. Luettu 31.08.2015.  
<http://www.pam.fi/wiki/luottamusmiesten-koulutus.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Opiskelijajäsenyys. Luettu 13.8.2015.  
<https://www.pam.fi/wiki/opiskelijajäsenyys.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Tietoa PAMista. Luettu 27.5.2015.  
<https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Työ. Luettu 3.6.2015. <https://www.pam.fi/tyo.html>

Pam705. 2015. Hotelli- ja Ravintola-alan Tampereen osasto ry Pam 705. Luettu 29.5.2015. <http://pam705.pamosasto.fi/yhdistyksemme/>

Rusanen, J. 2009. Luottamushenkilön käsikirja. Helsinki: Edita Prima.

SAK. 2012. Keskusjärjestö ja ammattiliitot. Luettu 27.08.2015. <http://www.sak.fi/tama-on-sak/perustietoa/keskusjarjesto-ja-ammattiliitot>

SAK. 2012. Paikallinen sopiminen. Luettu 8.9.2015. <http://www.sak.fi/luottamushenkilöille/tyokaluja/seminaariaineistot/paikallinen-sopiminen-2012-11-29>

STTK. 2014. Työelämään. Ammattiliitto. Luettu 19.5.2015.  
<http://tyoelamaan.fi/tukea-tyoelamassa/ammattiliitto/>

Työehtosopimus ja työmarkkinajärjestöt. 2015. Luettu 13.8.2015. <http://virtu-oosi.pkky.fi/vilma/tyoelama/ehtosop.htm>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Palkansaaajien järjestäytyminen Suomessa vuonna 2013. Luettu 27.08.2015. [http://www.tem.fi/ajankohtaista/julkaisut/palkansaaajien\\_jarjestaytyminen\\_suomessa\\_vuonna\\_2013.98033.xhtml](http://www.tem.fi/ajankohtaista/julkaisut/palkansaaajien_jarjestaytyminen_suomessa_vuonna_2013.98033.xhtml)

Työpaikan kriisi. 2015. Luottamushenkilönä työpaikan kriisissä. Luettu 31.08.2015.  
[www.tyopaikankriisi.fi](http://www.tyopaikankriisi.fi)

Työttömyyskassa. 2015. Luettu 20.9.2015. [www.tyottomyyskassa.fi](http://www.tyottomyyskassa.fi)

Worker participation. 2014. Trade unions. Luettu 12.5.2015.  
<http://www.worker-participation.eu/National-Industrial-Relations/Across-Europe/Trade-Unions2>

Yrittäjät. 2015. YT-laki. Luettu 8.9.2015. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/tyonantajanabc/ytlaki/>

## LIITTEET

### Liite 1. Saatekirje

Tampereen ammattikorkeakoulu

SAATE 2.9.2015

Eriikka Puronen

Hotelli- ja Ravintola-ala

Restonomi

### HAASTATTELU LUOTTAMUSMIEHILLE

Opinnäytetyöni aiheena on luottamusmiehet majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajan palvelualalla. Työssä käsitellään ammatillista järjestäytymistä, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:tä ja sen ammattiosastoa PAM 705:tä sekä luottamusmiesjärjestelmää, luottamusmiehen valintaa, hänen työkuvaansa sekä oikeuksia ja velvollisuuksia.

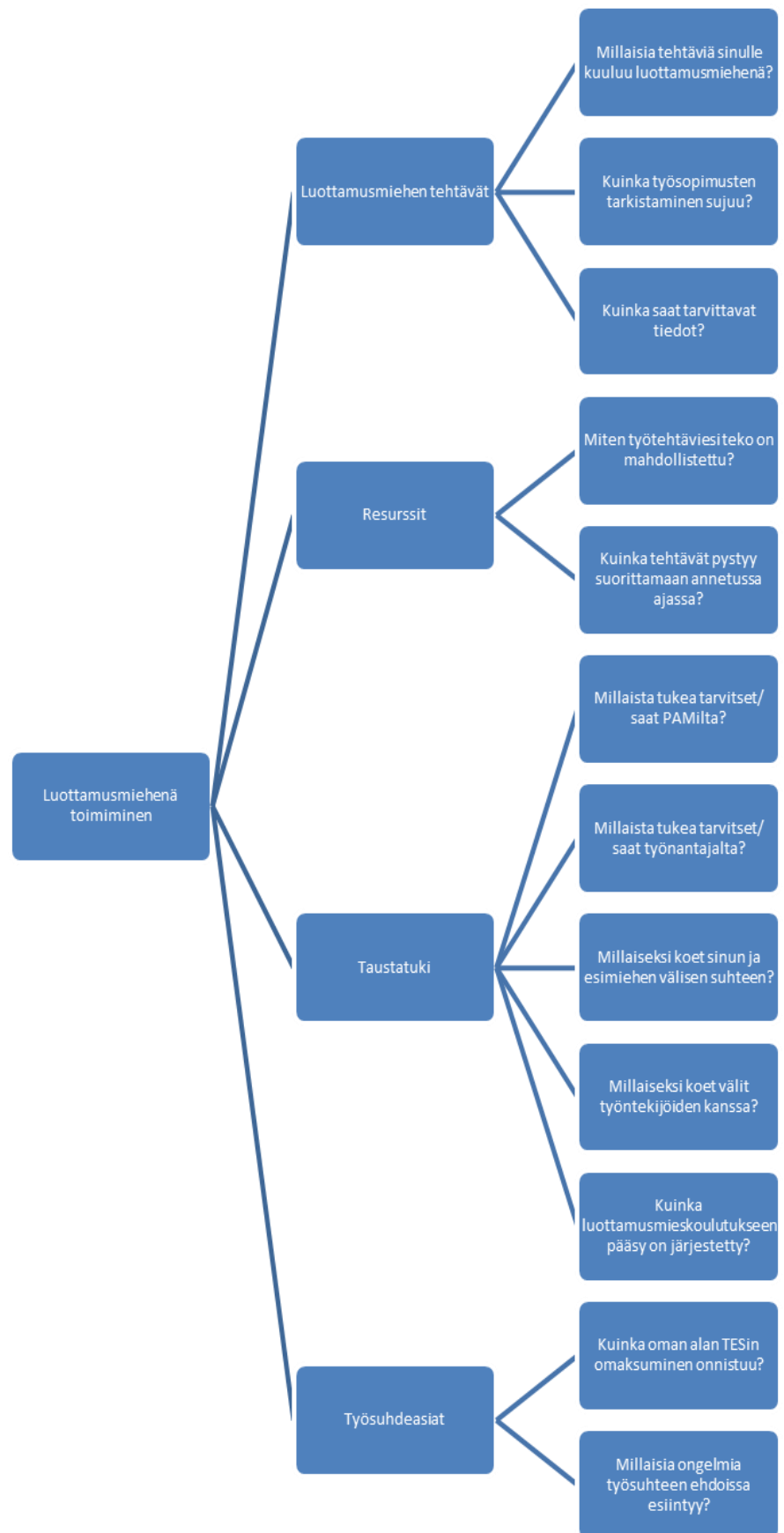
Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää teemahaastatteluiden avulla Tampereen alueen majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajan palvelualan luottamusmiesten toimintaa ja työkuva. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää kuinka luottamusmiehet saavat heidän tiedonsaantioikeutensa piiriin kuuluvia asioita, millaisia ongelmia työsuhteen ehdoissa esiintyy, onko oman alan työehtosopimus helppo omaksua ja millaista tukea tai apua tarvitsee Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:ltä.

Haastattelun rungoksi on valittu neljä eri teemaa, jotka tukevat tutkimuksen tavoitetta. Haastattelut nauhoitetaan. Nauhoitukset litteroidaan eli puretaan tekstimuotoon, jonka jälkeen ne analysoidaan. Aineistoja käsitellään luottamuksellisesti ja yksittäisen haastateltavan näkemykset eivät ole tunnistettavissa tuloksissa.

Ystävällisin terveisin

Eriikka Puronen

## Liite 2. Teemahaastattelun rakenne



### Liite 3. Haastattelun kysymykset

#### Luottamusmiehenä toimiminen

- Luottamusmiehen tehtävät
  - Millaisia tehtäviä sinulle kuuluu luottamusmiehenä?
  - Kuinka työsopimusten tarkistaminen sujuu?
  - Kuinka saat tarvittavat tiedot?
- Resurssit
  - Miten työtehtäviesi teko on mahdollistettu?
  - Kuinka tehtävät pystyy suorittamaan annetussa ajassa?
- Taustatuki
  - Millaista tukea tarvitset/ saat PAMilta?
  - Millaista tukea tarvitset/ saat työnantajalta?
  - Millaiseksi koet sinun ja esimiehen välisen suhteen?
  - Millaiseksi koet välit työntekijöiden kanssa?
  - Kuinka luottamusmieskoulutukseen pääsy on järjestetty?
- Työsuhdeasiat
  - Kuinka oman alan TESin omaksuminen onnistuu?
  - Millaisia ongelmia työsuhteen ehdoissa esiintyy?
- Vapaa sana

## Liite 4. Esimerkki analysoinnin etenemisestä

| Pelkistetty ilmaus  | Alaluokka   | Yläluokka  | Pääluokka |
|---|---|--|-----------|
| erilaisia työsuhteisiin liittyviä asioita<br>Työtuntien/vuorojen tasa-<br>puolista jakautumista<br>Liittoon kuuluvien asioita<br>Riitatilanteet<br>Poikkeukset ongelmitta<br>Ei mitään ongelmaa   | Ongelmitta liittoon<br>kuuluvien työsuhdeasi-<br>oita   | Tarpeeksi aikaa ja<br>tietoa hoitaa töi-<br>tään     | Yhteistyö |
| Säännöllisesti työstäva-<br>pautusaikaa, joka määräy-<br>tyy edustamieni työnteki-<br>jöiden määrästä<br>Oikein hyvin<br>Kyllä mä oon aina keren-<br>nyt<br>Jos joku vie enemmän ai-<br>kaa, niin kyllä mä saan<br>kaikki niinku palkkana                         | Hyvin kerkiää tehdä<br>työt säännöllisellä työs-<br>tävapautusajalla  |  |           |
| Mä saan tosi hyvää tukea<br>Oma yhteyshenkilö PA-<br>Missa<br>Henkilökohtainen kummi<br>Kyllä meillä on hyvät välit<br>kakkien kanssa<br>Ihan ok välit<br>Oon päässyt kaikkiin, mi-<br>hin oon halunnu<br>Suhtauduttu hirveen hyvin<br>kaikkiin näihin kursseihin | PAMin kummitoimin-<br>nasta tärkeää tukea,<br>yleisesti hyvät välit ja<br>haluamille kursseille on<br>päässyt | Tuen saanti tär-<br>keää luottamus-<br>miehen työssä |           |
| siihen on totuttu<br>olihan siinä alussa oppi-<br>mista<br>hyvinkin tuttu<br>tuntien kanssa on kyllä ai-<br>kamoista taistelua<br>lisätuntien antamattomuus<br>ei oo tullu mitään työ-<br>suhde ehdoissa ongelmia   | TES on tullut tutuksi ja<br>työtuntien kanssa saa<br>olla tarkkana  |  |           |